

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
 - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
 - 1.2. ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร
 - 1.3. ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
 - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาจะเป็นการศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้ำ
ชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่ง
ศึกษาตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้ำ และส่วนประสมทางการตลาดบริการ อันได้แก่
ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ
ให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3.1.2 ขอบเขตประชากร และขนาดประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนลูกค้ำชาวต่างชาติที่เคยใช้บริการของ
โรงแรมเรือนระมิงค์ ปี พ.ศ. 2554 มีจำนวน 38,119 คนต่อปี (รายงานข้อมูลลูกค้ำของโรงแรมเรือน
ระมิงค์ ณ วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2555)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนลูกค้าจำแนกตามสัญชาติ ปี พ.ศ. 2554 ของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัด เชียงใหม่

ภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
อเมริกัน	7,624	20.3
ยุโรป	15,248	39.7
เอเชีย	9,529	25.3
ออสเตรเลีย	5,718	14.7
รวม	38,119	100

3.1.3 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เคยใช้บริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จำนวน 38,119 คนต่อปี ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยคำนวณ จากสูตรตามวิธีของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

- n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนลูกค้า 38,119 ราย
 e = ค่าความผิดพลาดสูงสุด ในที่นี้คือ 5% = 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{38,119}{1 + 38,119 (0.05)^2}$$

$$n = 395.85 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นในการศึกษานี้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งสามารถจำแนกตามภูมิลำเนา ได้ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ภูมิลำเนา	จำนวน
อเมริกัน	80
ยุโรป	160
เอเชีย	100
ออสเตรเลีย	60
รวม	400

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามภาษาอังกฤษ จากลูกค้าชาวต่างชาติของโรงแรมเรือนระมิงค์ จำนวน 400 ราย
- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ภูมิลำเนา เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546: 75)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายแต่ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในระดับ
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าโดยค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยจะดำเนินการที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 8 เดือน โดยทำการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555